Gestion d'un événenement indésirable grave associé aux soins

Dans l'immédiat

Actions	Acteurs	Précisions
Prendre en charge l'usager	Equipe médico-sociale Service d'urgence si urgence vitale	Action à poursuivre tout au long du traitement de l'événement
Mettre en sécurité les autres usagers	Equipe médico-sociale	
Mettre en sécurité les professionnels si besoin	Equipe médico-sociale Encadrement	
Alerter le médecin, la direction, l'encadrement	Encadrement *	Circuit d'alerte interne à définir et à diffuser
Mettre en place les mesures conservatoires si besoin	Encadrement *	Cf fiche réflexe « mesures conservatoires »
Informer les autorités judiciaires si besoin	Encadrement*	

Dans les premières heures

Actions	Acteurs	Précisions
Réunir les premiers éléments d'analyse (chronologique, circonstances)	Encadrement *	Formaliser l'événement avec les témoins (rédiger un rapport circonstancié)
Renseigner une fiche d'évènement indésirable	Encadrement * ou personne ayant constaté l'événement	Modèle interne à la structure
Informer l'organisme gestionnaire	Encadrement *	
Prendre des mesures immédiates (opérationnelles, institutionnelles…)	Encadrement *	Evaluer la nécessité de mettre en place une cellule de gestion de crise
Déclarer l'événement sur le portail national (formulaire partie 1)	Directeur	Lien vers le portail ici
Solliciter la STARAQS si besoin	Directeur	Modalité en fin de la fiche
Informer l'usager, le représentant légal, la personne de confiance si désignée, l'entourage	Encadrement Médecin Psychologue	Cf. fiche réflexe « annonce d'un EIGS à l'usager et/ou son entourage dans le secteur médico-social » Tracer l'information dans le dossier de l'usager
Organiser des temps de parole avec les professionnels	Encadrement	En lien avec la psychologue

* Nous entendons par « encadrement » l'ensemble des personnes ayant la responsabilité d'un groupe de professionnels : équipe de direction, chef de service, médecin, cadre de soin, IDEC, cadre administratif …

Tenir informé l' usager, le tuteur et/ ou la personne de confiance et/ou les proches tout au long de la démarche d' analyse . Tenir informé le représentant des usagers des mesures mises en place en respectant le secret médical. Soutenir les équipes

Dans les 48h

Actions	Acteurs	Précisions
Identifier et informer les assureurs selon la situation	Directeur	
Organiser l'accompagnement du représentant légal et/ou de l'entourage	Directeur	Action à poursuivre tout au long du traitement de l'événement

Au plus tard dans les 3 mois

Actions	Acteurs	Précisions
Analyser les causes de l'événement et définir le plan d'actions (retour d'expérience)	Directeur En groupe pluridisciplinaire Avec des fonctions supports de l'organisme gestionnaire	Etablir la chronologie exhaustive et détaillée des événements Réaliser l'analyse en s'appuyant sur la fiche réflexe « Conduite d'une analyse approfondie des causes d'un EIGS » Conserver l'analyse dans un dossier dédié distinct du dossier patient Intégrer les actions retenues au plan d'actions qualité de l'établissement
Renseigner le portail national (partie 2)	Directeur	Lien vers le portail ici
Présenter le retour d'expérience aux professionnels	Directeur	
Présenter le plan d'actions aux représentants des usagers CVS)	Directeur	

Pour être accompagné par le STARAQS, nous contacter :

- Par téléphone : **01.40.07.12.40**
- Par mail : **contact@staraqs.com**
- En cochant **oui** à la dernière question du volet 1 de la déclaration en ligne de l'EIGS : « Souhaitez-vous l'appui d'une expertise externe pour réaliser l'analyse approfondie de l'EIGS ? »
- Sur le site de la STARAQS : https://www.staraqs.com/ cliquer sur « demande d'appui »